



Políticas e Procedimentos Internos – Suporte a Compressores Industriais

1. Objetivo

Garantir padronização, qualidade e rastreabilidade no atendimento ao cliente, cobrindo desde o primeiro contato até a resolução do problema, em conformidade com normas técnicas e de segurança.

2. Escopo

Aplica-se a todos os colaboradores da área de suporte técnico, engenharia de aplicação, pós-venda e equipes de campo envolvidas no atendimento a clientes que adquiriram compressores e acessórios homologados pela empresa.

3. Política de Atendimento

- **Horário de Atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- **Canais Disponíveis:** telefone, e-mail, portal do cliente e chatbot.
- **Tempo máximo de resposta inicial:** 4 horas úteis após abertura do chamado.
- **Escalonamento:**
 - Nível 1 – Central de Atendimento (triagem e soluções simples).
 - Nível 2 – Suporte Técnico Especializado (falhas intermediárias).
 - Nível 3 – Engenharia de Produto (casos críticos/recorrentes).

4. Classificação de Chamados (Prioridades)

- **Crítico (P1):** Parada total do compressor em ambiente de produção.
 - SLA: resposta imediata, solução ou deslocamento em até 24h.
- **Alta (P2):** Redução significativa da performance, risco de parada.
 - SLA: resolução em até 48h.
- **Média (P3):** Dúvidas operacionais ou falhas não impeditivas.
 - SLA: resolução em até 3 dias úteis.
- **Baixa (P4):** Solicitações de informação, treinamento, manuais.
 - SLA: resolução em até 5 dias úteis.

5. Procedimentos de Garantia

- Exigir **nota fiscal** e **número de série** para validação.
- Confirmar que o cliente seguiu o **plano de manutenção preventiva** especificado no manual.
- Verificar se houve uso de **peças originais** e óleo homologado.
- Aprovação do processo:
 - Reparos em garantia: sem custo para o cliente.
 - Casos fora de garantia: orçamento emitido em até 48h.

6. Procedimentos de Atendimento Técnico

- **Registro obrigatório** no sistema de tickets de todas as interações (mesmo via telefone).
- **Checklist inicial:**
 - Condições de instalação (energia, ventilação, nível do piso).
 - Horas de operação acumuladas.
 - Histórico de manutenção.
- **Atendimento em Campo:**
 - Técnico deve portar EPI adequado.
 - Relatório técnico deve ser enviado ao cliente em até 24h após a visita.

7. Comunicação com o Cliente

- Utilizar linguagem clara, objetiva e profissional.
- Evitar termos técnicos sem explicação para usuários não especialistas.
- Garantir **transparência sobre prazos** e possíveis custos adicionais.
- Enviar **protocolo de atendimento** após cada interação.

8. Código de Conduta no Atendimento

- Tratar clientes e colegas com respeito e imparcialidade.
- Proibir promessas de resolução fora do SLA sem validação gerencial.
- Garantir **confidencialidade** de dados do cliente e de seus processos produtivos.
- Em caso de falha recorrente, o cliente deve ser **informado preventivamente** sobre a investigação em andamento.